

PENYUSUNAN STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR PENANGANAN INSIDEN PADA JARINGAN

(Studi Kasus : Fakultas Teknik Universitas Pasundan)

TUGAS AKHIR

Disusun Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Kelulusan
Program Strata 1 Program Studi Teknik Informatika,
Universitas Pasundan Bandung

Oleh :

Yuhsyar Hariwijaya
NRP 12.304.0036



**PROGRAM STUDI TEKNIK INFORMATIKA
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS PASUNDAN BANDUNG
NOVEMBER 2016**

DAFTAR ISI

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR	i
ABSTRAK.....	Error! Bookmark not defined.
ABSTRACT.....	Error! Bookmark not defined.
KATA PENGANTAR	Error! Bookmark not defined.
DAFTAR ISI.....	ii
DAFTAR ISTILAH	iv
DAFTAR TABEL.....	v
DAFTAR GAMBAR	vi
DAFTAR LAMPIRAN.....	Error! Bookmark not defined.
DAFTAR SIMBOL	xError! Bookmark not defined.
BAB 1 PENDAHULUAN	1-1
1.1. Latar Belakang	1-1
1.2. Identifikasi Masalah.....	1-2
1.3. Tujuan Tugas Akhir	1-2
1.4. Lingkup Tugas Akhir	1-2
1.5. Metodologi Tugas Akhir.....	1-2
1.6. Sistematika Penulisan Tugas Akhir	1-3
BAB 2 LANDASAN TEORI.....	2-1
2.1. Penelitian Terdahulu	2-1
2.2. Pengertian Insiden.....	2-1
2.3. Pengertian Jaringan	2-1
2.4. Framework IT-IL	2-1
2.5. Standar Operasional Prosedur (SOP).....	2-4
2.5.1. Manfaat	2-4
2.5.2. Jenis Standar Operasional prosedur	2-4

2.5.3. Format Standar Operasional Prosedur	2-5
BAB 3 ANALISIS	3-1
3.1. Kerangka Tugas Akhir	3-1
3.2. Skema Analisis.....	3-2
3.3. Kondisi Saat Ini.....	3-3
BAB 4 PERANCANGAN	4-1
4.1. Standar Operasional Prosedur (SOP) Penanganan Insiden pada Jaringan.	4-1
4.2. Daftar Prosedur	4-1
4.3. Penyusunan Standar Operasional Prosedur Penanganan Insiden pada Jaringan.....	4-2
BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN	5-1
5.1. Kesimpulan	5-1
5.2. Saran	5-1
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR ISTILAH

Tabel Daftar Istilah

NO	DAFTAR ISTILAH	KETERANGAN
1.	Down Time	Jumlah Waktu dimana suatu equipment tidak dapat beroperasi disebabkan adanya kerusakan,namun masih dapat beroperasi.
2.	Insiden	Suatu kejadian yang hanya terjadi 1 kali dan tidak berulang.
3.	Help Desk	Sebuah bagian dari perusahaan yang melayani dan menanggapi pertanyaan teknis pengguna.
4.	Impact & Urgenci Accident	Sebuah standar yang harus dimiliki setiap perusahaan yang berguna untuk mengambil keputusan agar tepat dan terstandar.
5.	Network Hardware Failure	Kerusakan yang terjadi di perangkat jaringan
6.	Network Connection Failure	Kerusakan yang terjadi di dalam jaringan
7.	Human Error	Kesalahan yang terjadi disebabkan oleh manusia.
8.	System Error	Kesalahan pada computer yang disebabkan karena kerusakan system.
9	Feed Back	Proses di mana sebagian dari output (keluaran) di balik kan ke bagian input (masukan).

DAFTAR TABEL

Tabel Daftar Istilah	viii
Tabel Daftar Lampiran.....	xi
Tabel Daftar Simbol.....	xii
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	2-1
Tabel 2. 2 Prioritas Insiden	2-3
Tabel 3. 1 Kerangka Tugas Akhir	3-1
Tabel 3. 2 Skema Analisis.....	3-2
Tabel 3. 3 Langkah Analisis.....	3-3
Tabel 3. 4 Kondisi Saat Ini.....	3-3
Tabel 4. 1 Daftar Prosedur	4-1

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Metodologi	1-3
Gambar 2. 1 Framework ITIL.....	2-2
Gambar 4. 1 SOP <i>Network Hardware Failure</i> 001.....	4-2
Gambar 4. 2 SOP <i>Network Hardware Failure</i> 002.....	4-3
Gambar 4. 3 SOP <i>Network Connection Failure</i> 101.....	4-4
Gambar 4. 4 SOP <i>Network Connection Failure</i> 102.....	4-5
Gambar 4. 5 SOP <i>Human Error</i> 201.....	4-6
Gambar 4. 6 SOP <i>Human Error</i> 202.....	4-7
Gambar 4. 7 SOP <i>User Experience Incident</i> 301.....	4-8
Gambar 4. 8 SOP <i>User Experience Incident</i> 302.....	4-9

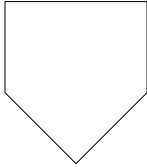

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran A. 1 Surat Izin Penelitian Tugas Akhir.....	A-1
Lampiran B. 1 Wawancara Penelitian.....	B-1
B. 1 Wawancara Penelitian ke 1	B-2
B. 2 Wawancara Penelitian ke 2	B-3
Lampiran C. 1 Berita Acara Wawancara	C-1

DAFTAR SIMBOL

Berikut ini adalah daftar simbol yang di gunakan dalam menggambarkan representasi sistem dalam laporan Tugas Akhir.

Tabel Simbol Flowchart

SIMBOL	KETERANGAN
	Off-page Connector : Digunakan untuk menghubungkan simbol-simbol yang berada pada halaman yang berbeda.
	Menyatukan Aliran data atau informasi.